

## Von Prozessqualität zur Produktqualität

Was ist eigentlich Qualität? Der Begriff Qualität wird in der Literatur sehr unterschiedlich definiert. Zusammengefasst entsteht Qualität immer aus dem Verhältnis von eigentlichem Produkt, den Leistungen um das Produkt und den Kundenanforderungen.



Abb. 1 : Qualität

Einfach ausgedrückt heißt das: **Qualität ist, die Anforderungen des Kunden zu erfüllen.**

Im Gegensatz dazu lässt sich einfacher definieren was Minderqualität ist:

- Mangelnde Funktionsfähigkeit
- zu schneller Verschleiß
- schlechter Service
- Fehler im Design
- Verspätete oder verfrühte Lieferungen
- Unvollständige Lieferungen
- Mangelnde Dokumentation der Produkte
- mangelnde Flexibilität

Sind die Kundenanforderungen bekannt, so ist es möglichst klar zu definieren, was ein Produktfehler ist. Das Ziel ist eine Null-Fehler-Produktion, also eine Produktion ohne Verschwendung zu erreichen. Einen Weg zu einer Null-Fehler-Produktion kann aber nur von Unternehmen gegangen werden, die Ihre Kundenanforderungen genau kennen.

Es gibt viele Möglichkeiten, die Erfüllung von Kundenanforderung zu messen und zu verbessern.

1. Einbezug der Mitarbeiter über den Verwendungszweck und die Funktionen der Teile die produziert werden
2. Schaffen einer Organisation, die mit Standards arbeitet und Standards einhält
3. Integration der Qualitätskontrolle in den Fertigungsfluss
4. Reduktion von Fehlermöglichkeiten und Fehlhandlungen
5. Visualisieren der erreichten Ergebnisse
6. Ursachenermittlung für Fehler und Fehlerbeseitigung
7. Integrieren von Werkzeugen zum Auffinden und Bewerten von Fehlern

Es gibt Fehler, deren Ursache ist alles andere als einfach zu ermitteln. Um diese Ursache zu identifizieren gilt es systematisch vorzugehen. Mit speziellen Lean Methoden wird die Ursache gefunden, dazu Lösungen erarbeitet, die Lösungen auf Produktionstauglichkeit überprüft und eingeführt. Im Anschluss werden die Lösungen kontinuierlich überprüft, standardisiert oder ggf. Korrekturmaßnahmen eingeleitet.

Auf diese Weise sichert der Prozess die Qualität und die Qualität den Prozess.

Zu den Autoren:

**Petra Thiel** ist REFA-Engineer, Six Sigma Black Belt und Spezialistin für Lean-Management-Methoden. Mehr dazu siehe [www.swiss-lean-consulting.ch](http://www.swiss-lean-consulting.ch)

**Dipl.-Betr. (BA) Manuela Häufle** ist Expertin im Bereich Prozessoptimierung und Industriemechanik. Mehr dazu siehe [www.haeufle-optimierung.de](http://www.haeufle-optimierung.de)